

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



RESUMEN CIENTIFICO:

**“LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA
COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
AMBO: AÑO 2014”**

**"CHANGE MANAGEMENT
COMPETITIVENESS AND PUBLIC SERVICES
IN THE MUNICIPALITY OF AMBO
PROVINCIAL: YEAR 2014",**

**ELABORADO POR:
LIC. MARISA CASTILLO TELLO**

**HUÁNUCO-PERÚ
2016**

RESUMEN

La tesis denominada “LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: AÑO 2014”, se enfoca en las nuevas tendencias de la competitividad, así como la internacionalización del conocimiento, y las nuevas tecnologías. La vida de las organizaciones se presenta como un mar de cambios en el que algunas veces hay grandes mareas y otras veces hay calma, pero siempre hay oleaje.

Dentro de la Gestión del Cambio en la Competitividad de Servicios Públicos, la Municipalidad Provincial de Ambo considera dentro de sus documentos de gestión, específicamente en su Plan Estratégico, que se convierte en una herramienta valiosa para el desarrollo, porque permite el análisis de los resultados propuestos versus los obtenidos, permite la verificación de la obtención de los objetivos planteados y contribuye a la implementación de mecanismos de evaluación. Que compartan en el mismo espacio, el gobierno local, los organismos de estado, el sector privado, la Cooperación Técnica Internacional y la sociedad civil, muestra que es posible superar la tradicional acción momentánea y circunstancial, como la base para institucionalizar procesos a través de espacios permanentes que no actúan “para un proyecto” sino para atender los problemas y posibilidades de la población.

Gestión del Cambio en la Municipalidad Provincial de Ambo como una nueva coyuntura, significa buscar la Competitividad de los servicios

públicos. En tal sentido la investigación pretende formular lineamientos de gestión con el objeto de alcanzar niveles de competitividad de servicios públicos, que satisfagan las expectativas de la sociedad.

SUMMARY

The thesis called "CHANGE MANAGEMENT COMPETITIVENESS AND PUBLIC SERVICES IN THE MUNICIPALITY OF AMBO PROVINCIAL: 2014", focuses on new trends in competitiveness and internationalization of knowledge and new technologies. The life of organizations is presented as a sea change in which sometimes there are high tides and sometimes there is calm, but there are always waves.

In Change Management in Public Services Competitiveness, the Provincial Municipality of Ambo considered within its management documents, specifically in its Strategic Plan, which becomes a valuable tool for development, because it allows the analysis of the results Proposed versus those obtained permits verification of obtaining the objectives and contributes to the implementation of evaluation mechanisms. Share in the same space, local government, state agencies, private sector, international technical cooperation and civil society, shows that it is possible to overcome the traditional circumstantial momentary action as the basis for institutionalizing processes through permanent spaces that do not act "for a project" but to address the problems and possibilities of the population.

Change Management in the Provincial Municipality of Ambo as a new juncture, it means seeking the Competitiveness of public services. In this sense, the research aims to develop management guidelines in order

to reach levels of competitiveness of public services that meet the expectations of society.

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema (*explicación, caracterización*)

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Las capacidades esenciales para el desarrollo humano son vivir una vida larga y sana, tener conocimientos, tener acceso a los servicios básicos, recursos necesarios para alcanzar un nivel de vida decorosa y poder participar en la vida de la comunidad, esto contribuye a garantizar el bienestar y la dignidad de todas las personas y fomentar el respeto por sí mismo y por los demás. En este sentido el distrito de Ambo en su condición de capital de la Provincia de Ambo, en el Índice de Desarrollo Humano, muestra **aun** condiciones que necesitan ser superadas, tales como la esperanza de vida al nacer enfrentada a una esperanza de 65 años y también el Índice de Desarrollo de 0.5480 y un deficiente ingreso **per** cápita de S/. 180.00 nuevos soles el cual está muy por debajo del Ingreso Mínimo Vital que es de S/. 850.00 Soles a Nivel Nacional.

El distrito de Ambo, está conformada a través de 01 centro de salud y 04 puestos de salud, los servicios que prestan son: Medicina General, Obstetricia, enfermería, entre otros; respecto a

la infraestructura de sus ambientes, se encuentran en regulares condiciones, requiriendo de implementación y equipamiento debido a que algunos instrumentos y equipos se encuentran obsoletos, todo ello hace que el servicio que se presta sea deficiente ante la excesiva demanda.

La población de discapacitados en el Distrito de Ambo es mayor al del Departamento de Huánuco en 0.41%, pero en cuanto a la población sin discapacidad el Departamento de Huánuco es mayor en un 0.41%.

La reducción de la incidencia de desnutrición crónica del 38% del año 1,999 al 64% en el año 2,002 como nos muestran los datos del nuevo mapa de pobreza 2,006 elaborado por FONCODES; esto se debe en su mayoría a la intervención de diversos programas propuestos por el estado, tales como: Pensión 65, Kuna más, Kali warma, Panfar, JUNTOS.

Las causas de Mortalidad Infantil por EDAS e IRAS han disminuido considerablemente gracias al tratamiento oportuno que vienen brindando las madres capacitadas para poder tratar estos males, a ello se suman los diversos programas de intervención y la apertura de los servicios de promoción de la salud a la comunidad, como la Implementación del Sistema Integral de Salud (SIS) y el Incremento de la cobertura de inmunizaciones.

Los servicios de salud que actualmente están brindando tanto a nivel nacional, regional y local no son eficientes. Esto en su

mayoría se debe a un sin número de causas que existen tales como limitado personal que opera en los hospitales y establecimientos, equipos e instrumentos obsoletos e inoperativos, debido al tiempo de vida superado y desactualizados con la tecnología moderna entre otros, todo ello hace que la demanda se incremente debido al crecimiento de la población. En el Distrito de Ambo, en lo que respecta al sector educación cuentan con diversos niveles educativos tales como: Inicial, Primaria, Secundaria, Superior y el CETPRO. A nivel primario se tiene una mayor población estudiantil, es por ello que existen mayor número de docentes y aulas educativas para que los alumnos puedan desarrollar su aprendizaje.

El tipo de vivienda en la Provincia de Ambo es generalmente independiente, dado a sus características rurales en gran medida. De ahí también, la figura de contar con un buen número de chozas ubicadas principalmente en zonas altas que hacen de morada permanente.

Las comunidades tienen una cultura productiva desarrollada para enfrentar los retos de la agricultura andina, cuyas bases es la diversidad de cultivos, la opción de la calidad contra la gran escala, producir pequeños volúmenes para correr menos riesgos. La tradición es la de auto abastecerse por cada valle antes que andar trasegando alimentos de un lado a otro si no era imprescindible para la complementación de la dieta.

De acuerdo a su característica de zona alto andina y de presentar condiciones climatológicas favorables, la producción pecuaria de la zona de Ambo demuestra ser una zona propicia para la ganadería; sin embargo en la actualidad está constituida principalmente por la producción de ganado ovino, vacunos y caprinos, sin embargo la crianza de porcinos consta de 2,896 cabezas y de aves existen 34,845 cabezas (DIA - Agencia Agraria Huánuco), además podemos destacar que la producción de auquénidos se encuentra en proceso de extinción. La comercialización de productos agrícolas y pecuarios, se da con mayor afluencia en los días de feria y aniversario de la Provincia de Ambo, a razón de la excesiva concurrencia por darse cita a observar los eventos y las ferias que se organizan.

La capital del distrito no tiene el aspecto de un poblado rural tradicional, sino que aparece vinculada a los progresos occidentales (servicios públicos, mayor desarrollo mercantil, escolarización más acentuada, etc.), En cambio los centros poblados ubicados en la parte media y alta son rurales.

La población Ambina es joven en su mayoría: un 36.26% son menores de 15 años y un 56.08% menores de 25 años, correspondiendo con la estructura etaria de una sociedad subdesarrollada. La niñez y juventud actual viven en una sociedad con indicadores desfavorables en cuanto a salud, nutrición y acceso a servicios básicos. La niñez y la juventud siempre se han

caracterizado por ser una población con un sin número de actos de maltratos tanto físicos como psicológicos que altera y malogra el bienestar de estos. Este fenómeno social tiene diversas causas, como el maltrato en el hogar por los mismos padres, el abandono de sus hijos a causa de la pobreza y la desintegración familiar que afecta a la población urbana y rural.

Se ha detectado los siguientes problemas; Desnutrición Infantil. Servicios básicos deficientes. Analfabetismo. Escasa tecnificación agrícola en las comunidades. Deficiencia de la calidad de los servicios educativos y de salud. Caminos vecinales en pésimas condiciones. Crisis de valores. Limitado presupuesto. Desastres Naturales. Productos extranjeros a precios bajos. Influencia extranjera negativa. Contaminación ambiental. Incremento de la drogadicción y alcoholismo en la Juventud.

DEFINICIONES OPERACIONALES DE PALABRAS CLAVE

a. El cambio:

Es una capacidad que las empresas deben desarrollar si quieren seguir siendo competitivas, es más que una necesidad en un momento de tiempo puntual.

b. Gestión de calidad:

La gestión de la calidad de los servicios es un tema que va cobrando fuerzas de manera extraordinaria, cada día aumenta el número de empresas que buscan la excelencia y la competitividad a través de esta vía. Para lograr una mejor calidad, debemos partir primeramente del concepto de calidad.

Calidad: No es más que los requisitos que impone la sociedad a nuestros servicios y cuya finalidad debe ser la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de nuestra organización.

c. Gestión del cambio:

La gestión del cambio implica un cambio cultural para la Organización. A través de la definición de la necesidad del cambio: Lo que hemos llamado “cargarse de razones”.

d. El gerente de cambio:

Se caracteriza por ser líder, tener visión amplia, comunicación fluida y más que nada capacidad para inspirar a su gente, porque debe comprender que aunque es el gerente no tiene

consigo todas las soluciones y es la gente que lo rodea la que puede hacer el cambio.

e. Gestión por competencia:

Herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

f. Contexto de la gestión del talento humano:

El contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito.

g. Competitividad de Servicios:

Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

h. Eficacia:

Contribución de los resultados obtenidos al cumplimiento de objetivos globales (de la sociedad); relevancia, pertinencia,

validez o utilidad socio-económica de los resultados (objetivos predefinidos).

i. Eficiencia:

Optimización de los recursos utilizados para la obtención de los resultados previstos (logro de los objetivos predefinidos).

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Método y nivel de investigación

En uso de la obra Metodología de la Investigación, cuyo autor es Roberto Hernandez Sampieri (et al). Pags. 99 y otros. El trabajo de investigación utilizó:

EL MÉTODO ANALÍTICO, que permitió realizar un análisis minucioso de toda la información que se obtuvo, específicamente de la formulación, generalización y deducciones lógicas de la Gestión del cambio con la competitividad de servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

NIVEL CORRELACIONAL, Se caracteriza por explicar el comportamiento de Gestión del cambio en relación con la competitividad de servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: año 2014.

Técnicas e instrumentos

Se usó como **técnicas e instrumentos** para la recolección y organización de datos:

- Encuesta.- Se aplicó esta técnica caracterizando las variables: Gestión del cambio y la competitividad de servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, dirigido a los servidores, funcionarios y usuarios

específicamente con las mismas características.

Considerando como instrumento el cuestionario.

En cuanto a los **métodos** que se utilizaron en el presente trabajo de investigación son:

- Método inductivo y deductivo. Estos procedimientos, a su vez, permitieron realizar el análisis y síntesis de modo ordenado de los datos recogidos en relación a la Gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, partiendo de los principios generales para tratar de explicar fenómenos particulares. Iniciando del marco teórico de tal manera deducir las informaciones sobre la Gestión del cambio y la competitividad de servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

RESULTADOS

Presentación de resultados en concordancia con las variables y objetivos.

En términos generales los resultados se observan en función a las variables de estudio.

TABLA N° 01
RESULTADOS DE ENCUESTA

1=Excelente	2= Bueno	3=Regular	4= Malo	5= Pésimo
--------------------	-----------------	------------------	----------------	------------------

CODIGO	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA					TOTAL
		1	2	3	4	5	
VI	LA GESTIÓN DEL CAMBIO						
1	Nivel de preparación en la función de desempeño	30	68	212	36	28	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 57% de los encuestados manifiestan que el nivel de preparación en la función de desempeño es regular, lo cual se ve reflejado en los resultados y el 7% indico que es pésimo.	8	18	57	10	7	100
2	Nivel de innovación de servicios municipales	29	70	200	48	27	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 53% de los encuestados manifiestan que el Nivel de innovación de servicios municipales es regular, lo cual no permite una competente prestación de servicios y el 7% indico que es pésimo.	8	19	53	13	7	100
3	Nivel de experiencia en la función laboral	34	80	158	50	52	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 42% de los encuestados manifiestan que el nivel de experiencia en la función laboral es regular, y el 9% indican que es excelente, esto nos da un indicador de satisfacción.	9	21	42	13	14	100
4	Nivel de capacitación de alto nivel	42	95	137	70	30	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 37% de los encuestados manifiestan que el nivel de capacitación de alto nivel es regular, y el 8% indican que es pésimo, esto da un indicador de insatisfacción en el personal de la institución.	11	25	37	19	8	100
5	Nivel de capacitación en administración	27	89	188	40	30	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 50% de los encuestados manifiestan que el nivel de capacitación en administración es regular, y el 7 % indican que es excelente, mostrando un panorama	7	24	50	11	8	100

	alentador en la gestión municipal.						
6	Nivel de aprendizaje en las buenas practicas	40	98	159	53	24	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 43% de los encuestados manifiestan que el nivel de aprendizaje en las buenas prácticas es regular, lo cual nos indican que los servidores públicos conocen sus funciones y el 6% indica que es pésimo.	11	26	43	14	6	100
7	Nivel de dominio personal	60	88	146	45	35	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 39% de los encuestados manifiestan que el nivel de dominio personal es regular, y el 9% indican que es pésimo, esto nos indica que se debe incidir en el desarrollo de capacidades por especialidades.	16	24	39	12	9	100
8	Nivel de generación de estrategias en servicios públicos.	67	78	132	65	32	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 35% de los encuestados manifiestan que el nivel de generación de estrategias en servicios públicos es regular, y el 9% indican que es pésimo, esto da un indicador de que los servicios públicos generan insatisfacción en los usuarios.	18	21	35	17	9	100
9	Nivel de innovaciones laborales.	35	55	218	34	32	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 58% de los encuestados manifiestan que el Nivel de innovaciones laborales es regular indicador que es muy alentador para el usuario, y el 9% indican que es pésimo.	9	15	58	9	9	100
10	Nivel de práctica de valores.	49	97	153	50	25	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 41% de los encuestados manifiestan que el Nivel de práctica de valores es regular, porcentaje alentador de que los valores están primando y el 7% indican que es pésimo.	13	26	41	13	7	100
11	Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos	68	71	127	98	10	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 34% de los encuestados manifiestan que el Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos es regular, y el 3% indican que es pésimo, esto nos da un indicador de satisfacción.	18	19	34	26	3	100
12	Niveles de respeto a los demás	34	73	192	55	20	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 51% de los encuestados manifiestan que los niveles de respeto a los demás es regular, y el 5% indican que es pésimo, por lo que se puede determinar que prima el respeto en la institución.	9	20	51	15	5	100
13	Nivel de honestidad	40	58	179	67	30	374

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 48% de los encuestados manifiestan que el nivel de honestidad es regular, y el 8% indican que es pésimo, esto nos da un indicador positivo para la gestión municipal.	11	16	48	18	8	100
14	En términos Generales Evaluación de la Gestión del cambio	32	48	202	64	28	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 54% de los encuestados manifiestan que la gestión del cambio en términos generales es regular, y el 7% indican que es pésimo, esto nos da un indicador de una gestión en desarrollo.	9	13	54	17	7	100
VD	COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS						
15	Nivel de calidad de los procesos de planificación	28	70	236	24	16	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 63% de los encuestados manifiestan que el Nivel de calidad de los procesos de planificación es regular, y el 4% indican que es pésimo, esto nos da un indicador de satisfacción.	7	19	63	6	4	100
16	Niveles competitivos de la organización	34	100	173	35	32	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 46% de los encuestados manifiestan que los Niveles competitivos de la organización son regulares, y el 9% indican que es pésimo, esto nos da un indicador de que la organización está siendo competitiva.	9	27	46	9	9	100
17	Nivel de seguimiento y dirección de los procesos	46	97	107	89	35	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 29% de los encuestados manifiestan que el Nivel de seguimiento y dirección de los procesos es regular, y el 9% indican que es pésimo, esto nos da un indicador de que se debe incidir en las etapas de los procesos de cambio.	12	26	29	24	9	100
18	Niveles de participación en la toma de decisiones	58	69	148	81	18	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 40% de los encuestados manifiestan que los niveles de participación en la toma de decisiones son regulares este indicador es favorable porque involucra al trabajador en los objetivos de la institución y el 5% indican que es pésimo.	16	18	40	22	5	100
19	Niveles de desarrollo de trabajo en equipo	80	96	115	48	35	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 31% de los encuestados manifiestan que los niveles de desarrollo de trabajo en equipo es regular y el 9% indican que es pésimo, este indicador nos indica que la institución no promueve el trabajo en equipo.	21	26	31	13	9	100

20	Nivel de eficiencia	79	66	157	55	17	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 42% de los encuestados manifiestan que el nivel de eficiencia es regular, y el 5% indican que es pésimo, esto nos indica satisfacción porque demuestra que los objetivos trazados en la institución están siendo logrados en el menor tiempo posible y mínimo de recursos utilizados.	21	18	42	15	5	100
21	Nivel de eficacia	39	85	191	49	10	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 51% de los encuestados manifiestan que el nivel de eficacia es regular, y el 3% indican que es pésimo, esto nos da un indicador de satisfacción porque demuestra que los objetivos trazados en la institución están siendo logrados.	10	23	51	13	3	100
22	Nivel de economía	58	45	189	60	22	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 51% de los encuestados manifiestan que el nivel de economía es regular, y el 6% indican que es pésimo, esto es un indicador de una buena gestión municipal.	16	12	51	16	6	100
23	En términos Generales la Evaluación de la Competitividad de Servicios Públicos	50	46	212	56	10	374
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	El 57% de los encuestados manifiestan en términos generales que la Competitividad de Servicios Públicos es regular, y el 3% indican que es pésimo, esto nos da un indicador de que la institución brinda servicios al público manteniendo y mejorando los estándares alcanzados de competitividad.	13	12	57	15	3	100

VARIABLE INDEPENDIENTE

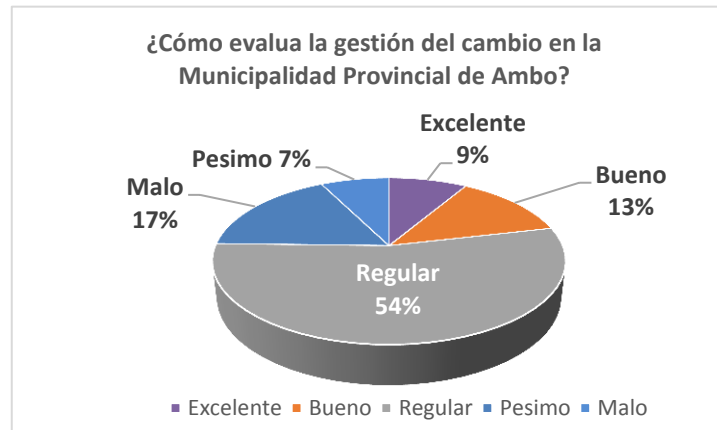
**¿En términos generales cómo evalúa la gestión del cambio en la
Municipalidad provincial de Ambo?**

CUADRO N° 01

Escala	Ni	Fi
Excelente	32	9%
Bueno	48	13%
Regular	202	54%
Malo	64	17%
Pésimo	28	7%

Fuente: aplicación del cuestionario.
Elaboración propia.

GRÁFICO N° 01



Interpretación: De acuerdo a la gráfica se puede observar que solo un 9% del total de los encuestados, opinó que la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de Ambo era excelente, el 13% dijo que era bueno, el 54% que era regular, el 17% dijo que era malo y el 7% dijo que era pésimo.

VARIABLE DEPENDIENTE

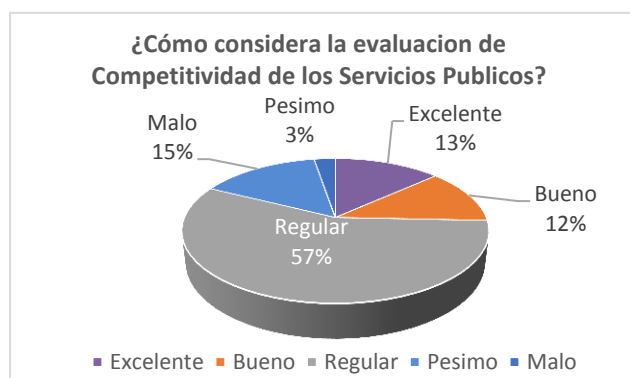
¿En términos generales cómo considera la evaluación de competitividad de los servicios públicos de la Municipalidad provincial de Ambo?

CUADRO N° 02

Escala	Ni	Fi
Excelente	50	13%
Bueno	46	12%
Regular	212	57%
Malo	56	15%
Pésimo	10	3%

Fuente: aplicación del cuestionario.
Elaboración propia.

GRÁFICO N° 02



Interpretación: Los resultados obtenidos fueron: el 13% consideran que la competitividad de los servicios públicos es excelente, el 12% considera que es bueno, el 57% que es regular, el 15% dijo que era malo y el 3% opina que es pésimo.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Verificación o contrastación de la hipótesis, objetivos y problema (en coherencia)

Escala valorativa	x Gestión del cambio	y Competitividad de servicios públicos	x ²	XY	y ²
Excelente	32	50	1024	1600	2500
Bueno	48	46	2304	2208	2116
Regular	202	212	40804	42824	44944
Pésimo	64	56	4096	3584	3136
Malo	28	10	784	280	100
TOTAL	374	374	416248	50496	52796

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE KARL PEARSON

Fuente: aplicación del cuestionario.
Elaboración propia.

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{374(50496) - (374)(374)}{\sqrt{[374(416248) - (374)^2][374(52796) - (374)^2]}}$$

$$\sqrt{374(416248) - (139876)} \sqrt{374(52796) - (139876)}$$

$$r = \frac{(18885504) - (139876)}{\sqrt{(155536876)(19605828)}}$$

$$r = \frac{18745628}{55221637.4125}$$

$$r = 0.339461$$

$$r = 0.3395$$

$$r = 33.95\%$$

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación obtenido $r = 0.3395$ indica que existe una relación significativa, lo que significa que la Gestión del Cambio está en un 33.95% de significatividad en relación a la Competitividad de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

$$H_0 = X^2 \geq X^2 \text{ crítico}$$

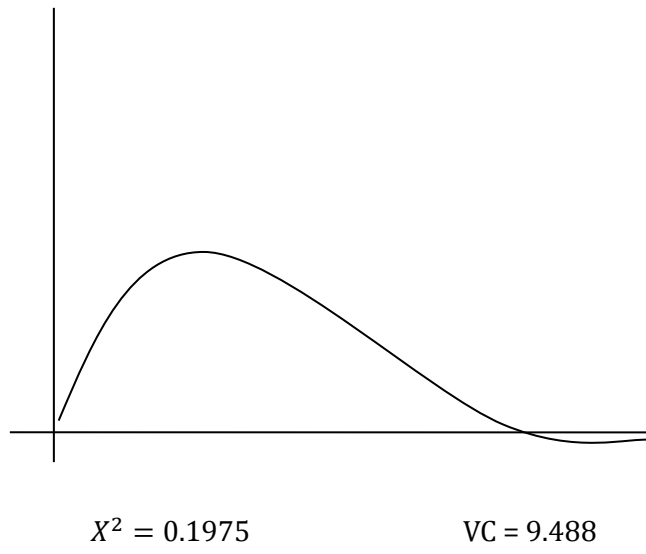
$$H_a = X^2 < X^2 \text{ crítico}$$

DISTRIBUCIÓN JI CUADRADO X^2

Escala valorativa	X Gestión del cambio	Y Competitividad de servicios públicos	FX-FY	(FX-FY) ²	(FX-FY)/FX
Excelente	32	50	-18	2500	-0.5625
Bueno	48	46	2	2116	0.0416667
Regular	202	212	-10	44944	-0.049505
Pésimo	64	56	8	3136	0.125
Malo	28	10	18	100	0.6428571
TOTAL	374	374	0	52796	0.19751886

Comparación: 0.1975 es inferior a 9,488.

CONCLUSIÓN: Existen estimaciones entre la Gestión del Cambio y la Competitividad de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, en el sentido que las estimaciones de X^2 se encuentran dentro de la escala en relación al X^2 crítico, por tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



CONCLUSIONES

4.1. Conclusiones

1. Del problema General: Si existe una relación significativa, entre la gestión del cambio y la competitividad, como se observa en el resultado de la Pregunta N° 14; el 54% de los encuestados manifiesta que la gestión del cambio en términos generales es regular y el 7% indica que es pésimo, esto nos da un indicador de una gestión en desarrollo, y en la pregunta 23 el 57% de los encuestados manifiesta que la Competitividad de Servicios Públicos es regular y el 3% indica que es pésimo, esto nos da un indicador de que la institución brinda servicios al público manteniendo y mejorando los estándares alcanzados de competitividad. Y en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación se ubica en un 33.95% de significatividad en relación a la Competitividad de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, lo cual es favorable para la Institución.
2. Del Problema Específico 1: Se establece que el nivel de conocimiento de los funcionarios posee la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello. Como se observa en la pregunta N° 11 el 34% de los encuestados manifiestan que el Grado de aprovechamiento y utilización de los conocimientos adquiridos es regular, y el 3% indica que es pésimo, esto nos da un

indicador de satisfacción. En este caso, los conceptos competencia y calificación, se asocian fuertemente dado a que la calificación se considera una capacidad adquirida para realizar un trabajo o desempeñar un puesto de trabajo de los funcionarios en la Municipalidad Provincial de Ambo.

3. Del problema específico 2: Si existe relación entre las habilidades de los funcionarios y la competitividad de los servicios públicos, es decir existen percepciones de calidad de servicio que ocurren en los múltiples niveles de organización como: servicio principal, ambiente físico, interacción con usuarios y proveedores del servicio, entre otros. Se puede observar en el resultado de la pregunta N° 20, el 42% de los encuestados manifiesta que el nivel de eficiencia es regular, y el 5% indica que es pésimo, esto nos da un indicador de satisfacción porque demuestra que los objetivos trazados en la institución están siendo logrados en el menor tiempo posible y mínimo uso de recursos.
4. Del problema específico 3: Si existe relación entre las actitudes de los funcionarios y la competitividad, como se observa en los resultados de la pregunta N° 06, el 43% de los encuestados manifiesta que el nivel de aprendizaje en las buenas practicas es regular y el 6% indica que es pésimo, esto nos da un indicador de que los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, responden y trabajan con actitudes positivas satisfaciendo las necesidades de los usuarios o en cumplimiento de sus funciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. **Acevedo Martínez, J. A. & Rodríguez Reyes, T.** (2002). *La cultura del empresario en pequeñas y micro empresas*. México.
2. **Andrade Espinoza, S.** (1999). *Planificación de desarrollo*. Lima. Editorial Rhodas. 255 pp.
3. **Aníbal Zárate, Walter** (2010) Tesis: "*La gestión del cambio*"; Universidad de San Andrés- Buenos Aires - Argentina.
4. **Ansoff, H. I.** (1997). *La dirección estratégica en la práctica empresarial*. tr. Miguel Ángel Sánchez Carrión, 2ª. ed. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.
5. **Camp, R. A.** (1995). *Los empresarios y la política en México: Una visión contemporánea*. Tr. Eduardo L. Suárez. México: Fondo de Cultura Económica.
6. **Certo, S. C.** (2001). *Administración moderna*. Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda., Octava Edición, Bogotá – Colombia.
7. Congreso de la República del Perú (1853). **Primera ley orgánica de municipalidades**.
8. **Desaulniers, y C.** (2001). *Cualificación versus competencia*. Boletín Cinterfor / OIT Nro. 149.
9. **Drucker, P. F.** (2001). *El Management del siglo 21*.
10. **Elorreaga Montenegro, G.** (2002). *Curso de auditoria interna*. Chiclayo.
11. **Garay Ahumada, J. A.** (1988). *Control y manejo del presupuesto en una universidad*. Tesis. Lima.

- 12. Geertz, C.** (1997). La interpretación de las culturas. Tr. Alberto L. Bixio, España: Gedisa.
- 13. Gonzales, M. & Olivares, S.** (1999). Comportamiento organizacional: Un enfoque latinoamericano. Compañía Editorial Continental S.A. de C.V., Primera Edición, México D.F.
- 14. Hernandez Sampieri, R.** (2006). Metodología de la investigación. Cuarta edición. México.
- 15. Hofstede, G.** (1984). Las consecuencias de la cultura: Las diferencias internacionales en valores relacionados con el trabajo. Beverly Hill: Sage Publications.
- 16. Ibarra, A.** (2000). Formación de recursos humanos y competencia laboral. Boletín Cinterfor / OIT N° 149.
- 17. Johnson G. & Scholes, K.** (2006). Dirección estratégica. Madrid: Pretice, Hall Internacional Ltd. 736 pp.
- 18. Koontz, H. & Heinz, W.** (1998). Administración: Una perspectiva global. McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V., Onceava Edición, México D.F.
- 19. Krause D. G.** (2006). El arte de la guerra para ejecutivos: El Sun Tzu adaptado al mundo de hoy.
- 20. León Flores, G. & Zevallos Cardich, J.** (2001). El proceso administrativo de control interno en la gestión municipal. Lima. 187 pp.
- 21. Mc Calman, J. y Paton R.** (1992). Cambio de gestión: Una guía para la aplicación efectiva. Ed. Paul Chapman Puclishing, Londres.

- 22. Mc Clelland, D.** (1973). Tests competencias en lugar de inteligencias. Artículo.
- 23. Mc Clelland, D. & Spencer S.** (1994). Métodos de evaluación de competencias. Boston.
- 24. Mintzberg, H. & Brian Quinn, J.** (1993). El proceso estratégico. Tr. Georgina Greenham del Castillo, 2ª. ed. México: Prentice hall. Hispanoamericana.
- 25. Morales Oswaldo; Barrera Ángel; Rodríguez Milagros; Romero Carla; Távara Rosa.** (2014) ESAN; Investigación; “Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú”.
- 26. Municipalidad Provincial de Ambo.** (2007 – 2013). **Plan de Desarrollo Concertado.**
- 27. Municipalidad Provincial de Ambo.** (2009 – 2013). **Plan de Desarrollo Concertado.**
- 28. Municipalidad Provincial de Ambo.** (2014). **Libros de registro de documentos - Mesas de Partes.**
- 29. Pascale, R. T.** (1991). La gestión de la unidad Edge: Las empresas que utilizan conflictos para mantenerse por delante. Francia.
- 30. Porter, M. E.** (1997). Estrategia competitiva: Técnicas de análisis de los sectores industriales y de la competencia. México: Cecsá.
- 31. Quiroz Avendaño, D. E.** Trabajo realizado en el área de presupuesto en una entidad pública. Lima. 45pp.

- 32. Santa Cruz Ponce, W.** (2005). Monografía Ambo tierra bella y generosa. Segunda Edición.
- 33. Stoner, J. A.F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R.** (1996). Administración. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A., Sexta Edición, México D.F.
- 34. Tello Romero, D. J.** (2003). Tesis: El presupuesto funcional y la auditoria en las entidades del sub sector gobierno central. Lima. 204 pp.
- 35. Terry, G. R.** (2004). Principios de administración. México: Compañía Editorial Continental SA. 987 pp.
- 36. Toso, K.** (2006). Planeamiento estratégico. Lima. Editora Bussines EIRL. 208 pp.
- 37. Valdivia Contreras, E.** (2006). Nueva ley orgánica de municipalidades - sumillada, comentada y concordada. Lima Ediciones y distribuciones Berrio. 316 pp.
- 38. Wadell, D. & Sohal, A. S.** (1998). Resistencia: Una herramienta para la gestión del cambio constructivo. En Management Decisión, Vol. 36 N° 8. Australia.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO: AÑO 2014”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la Gestión del cambio se relaciona con la competitividad de servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014?	OBJETIVO GENERAL Establecer de qué manera la Gestión del cambio se relaciona con la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014.	HIPOTESIS GENERAL La Gestión del cambio se relaciona significativamente con la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014.	VARIABLE INDEPENDIENTE La Gestión del cambio.	EL MÉTODO ANALÍTICO NIVEL CORRELACIONAL
PROBLEMAS ESPECIFICOS a. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de conocimiento de los funcionarios con la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: 2014? b. ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades de los funcionarios y la competitividad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014? c. ¿Cuál es la relación que existe entre las actitudes de los funcionarios y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014?	OBJETIVOS ESPECIFICOS a. Establecer la relación que existe entre el nivel de conocimiento de los funcionarios con la competitividad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014. b. Establecer la relación que existe entre las habilidades de los funcionarios con la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014. c. Establecer la relación que existe entre las actitudes de los funcionarios con la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014.	HIPÓTESIS ESPECIFICOS a. El nivel de conocimiento de los funcionarios se relaciona significativamente con la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014. b. El nivel de habilidades de los funcionarios se relaciona significativamente con la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014 c. El nivel de actitudes de los funcionarios se relaciona significativamente con la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014.	VARIABLE DEPENDIENTE Competitividad de servicios públicos.	POBLACIÓN Y MUESTRA: La población de la investigación está conformada por los 743 funcionarios, servidores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Ambo. N=743. Por ser finita y decisión propia del investigador el muestreo es no probabilístico, al 50% de la población: n=374.